

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Hasil Penelitian Terdahulu

Dalam penyusunan laporan penelitian ini dikembangkan dengan adanya studi putaka, baik dengan membaca literatur yang ada juga dari adanya penelitian sebelumnya. Landasan penelitian terdahulu dilakukan untuk menunjang data yang mendukung serta sebagai perbandingan dalam penelitian yang sedang dilakukan. Permasalahan pada produksi dan pengendalian kualitas yang sering muncul sudah banyak diangkat pada beberapa penelitian sebelumnya oleh para peneliti. Hasil yang telah yang diperoleh dari penelitian terdahulu menggunakan lima hasil penelitian terdahulu yang dapat dijadikan referensi untuk penelitian saat ini.

1. Penelitian Menggunakan Metode Diagram Sebab Akibat

Darsono (2013) meneliti tentang penerapan analisis pengendalian kualitas produksi dalam upaya mengendalikan tingkat kerusakan produk di PT Albata Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengendalian kualitas produksi untuk mengetahui kerusakan pada produk PT Albata. Setelah diteliti dengan menggunakan metode diagram sebab akibat dapat diketahui bahwa jenis kerusakan yang terjadi karena faktor manusia, mesin, bahan baku dan material dan dapat diketahui kerusakan

karena warna tidak sesuai, selanjutnya karena komponen pecah dan salah pengamplasan.

Furi Sardian (2010) melakukan penelitian mengenai peranan pengendalian kualitas guna meminimalkan kerusakan produk pada koperasi serba usaha brosem agro industri. Dalam metode analisisnya penelitian ini menggunakan metode diagram sebab akibat. Dan hasil analisa yang diperoleh dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan diagram sebab akibat dapat diketahui kerusakan yang terjadi masih mengalami penyimpangan-penyimpangan dari batas pengendalian atau toleransi yang telah ditetapkan.

Yang terakhir Muhammad Ivanto (2012) sebagai mahasiswa teknik industri jurusan teknik elektro, fakultas teeknik, Universitas Tanjungpura tentang analisa pengendalian kualitas produksi koran menggunakan diagram sebab akibat pada PT Akcaya Pariwara kabupaten Kubu Raya. Dan hasil analisa yang diperoleh dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan diagram sebab akibat maka dapat diidentivikasi dan diperoleh faktor yang menonjol dalam terjadinya kerusakan yaitu karena faktor manusia, mesin, bahan baku, material dan dapat diketahui jenis-jenis kerusakan yang terjadi pada koran pro kalbar adalah warna kabur, kotor, kertas rusak dan terpotong.

Dari empat penelitian terdahulu diatas dapat diketahui perbedaaan penelitian terdahulu dan sekarang adalah metode yang digunakan, objek

penelitian sama. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama meneliti pengendalian kualitas.

B. Landasan Teori

1. Pengendalian

Buffa (1999) mendiskripsikan pengendalian adalah suatu kegiatan pengendalian dilaksanakan dengan cara memonitor keluaran (output), membandingkan dengan standart-standart, menafsirkan perbedaan-perbedaan dan mengambil tindakan untuk meyesuaikan kembali proses-proses itu sehingga sama/sesuai dengan standar. Pengendalian merupakan kegiatan yang dilakukan untuk menjamin agar kegiatan proses produksi dan operasi dapat berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pihak perusahaan dan apabila terjadi penyimpangan dapat dikoreksi sehingga apa yang diharapkan tercapai.

2. Kualitas

Pada umumnya sebagian perusahaan memperhatikan keinginan dari konsumen, karena tanpa memperhatikan itu produk yang dihasilkan oleh perusahaan tidak akan dapat bersaing dengan perusahaan lain yang lebih memperhatikan kebutuhan konsumen. Kualitas yang baik menurut sudut pandang konsumen adalah jika produk yang dibeli tersebut sesuai dengan keinginan, memiliki sifat yang sesuai dengan kebutuhan dan setara dengan pengorbanan yang dikeluarkan oleh konsumen. Apabila kualitas produk tersebut tidak dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen, maka mereka akan menganggapnya sebagai produk yang berkualitas jelek.

Pengertian kualitas menurut pendapat Gasperz (2005) merupakan suatu cara meningkatkan performansi secara terus menerus pada level operasi atau proses, dari setiap area fungsional dari suatu organisasi, dengan menggunakan sumber daya yang tersedia dan modal yang ada. Pengertian kualitas menurut pendapat Hani Handoko (2000) merupakan faktor yang terdapat dalam suatu produk yang menyebabkan produk tersebut bernilai sesuai dengan maksud untuk apa produk tersebut diproduksi.

Menurut Moses L. Singgih dan Renanda (2008) kualitas merupakan salah satu jaminan yang diberikan dan harus dipenuhi oleh perusahaan kepada pelanggan, karena kualitas suatu produk merupakan salah satu kriteria penting yang menjadi pertimbangan pelanggan dalam memilih produk. Pengertian kualitas menurut pendapat Render (2001) kualitas adalah totalitas bentuk dan karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan-kebutuhan yang tampak jelas maupun yang tersembunyi. Sedangkan menurut Sofyan Assáuri, (2004), kualitas adalah sebagian kumpulan dan sejumlah sifat-sifat yang sebagian didiskripsikan dalam bentuk produk atau jasa yang bersangkutan.

Elemen-elemen dalam kualitas menurut M.N Nasution (2005) sebagai berikut:

- a. Kualitas mencakup usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- b. Kualitas mencakup produk, tenaga kerja, proses serta lingkungan.
- c. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa datang).

Kualitas sangat berperan penting dalam kemajuan perusahaan, apabila kualitas produk perusahaan itu baik dan memenuhi keinginan konsumen maka produk tersebut dapat dikatakan baik dan tidak jelek. Dan sebaliknya apabila kualitas produk perusahaan tersebut jelek dan tidak memenuhi keinginan konsumen, maka produk tersebut dikatakan gagal dan tidak dapat diterima oleh konsumen. Maka dari itu pentingnya suatu standart kualitas produk yang harus dilakukan oleh perusahaan untuk dapat bersaing dengan perusahaan lain.

3. Pengendalian Kualitas

Pengendalian kualitas tidak hanya melaksanakan pengendalian sebelum kesalahan terjadi tetapi juga melaksanakan tindakan-tindakan perbaikan secara efektif untuk mengulangi atau menjaga kesalahan yang telah terjadi, sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Sebelum membahas pengertian pengendalian kualitas, terlebih dahulu dikemukakan pengertian pengendalian kualitas menurut beberapa ahli.

Menurut Ahyari (2002), pengertian pengendalian mutu adalah jumlah dan atribut atau sifat-sifat sebagaimana dideskripsikan dalam produk yang bersangkutan, dengan kata lain pengendalian kualitas ini adalah aktivitas untuk menjaga dan mengarahkan agar kualitas produk perusahaan dipertahankan sebagaimana yang telah direncanakan.

Sedangkan menurut Sofyan Assauri (2004), pengendalian kualitas adalah kegiatan-kegiatan untuk memastikan apakah kebijaksanaan dalam hal mutu atau standar dapat tercermin dalam hasil akhir. Dengan kata lain

pengendalian mutu adalah usaha mempertahankan mutu/kualitas dan barang yang dihasilkan, agar sesuai dengan spesifikasi produk yang telah ditetapkan berdasarkan kebijaksanaan pimpinan perusahaan. Pengertian pengendalian kualitas menurut pendapat Hani Handoko (2000) merupakan upaya mengurangi kerugian-kerugian akibat produk rusak dan banyaknya sisa produk atau scrap.

Sehingga dapat diketahui bahwa pengendalian kualitas merupakan suatu aktivitas manajemen perusahaan untuk menjaga dan mengarahkan agar kualitas produk dan jasa perusahaan dapat dipertahankan sebagaimana yang telah direncanakan, sehingga produk atau jasa yang dihasilkan dapat memenuhi kepuasan konsumen. Pengendalian kualitas dilakukan agar penyimpangan-penyimpangan yang muncul dapat dikurangi dan proses dapat dialihkan pada tujuan yang ingin dicapai. Pengendalian kualitas dapat dikatakan efektif apabila dapat menekan sampai batas minimal penyimpangan yang terjadi terhadap rencana yang telah ditetapkan.

4. Tujuan Pengendalian Kualitas

Perusahaan agar dapat menghasilkan produk yang berkualitas maka harus dilakukan pengendalian kualitas, tetapi sebelumnya harus ditetapkan terlebih dahulu standar kualitas yang harus dicapai oleh suatu produk. Kegiatan pengendalian kualitas merupakan salah satu fungsi yang terpenting dari suatu perusahaan karena dengan adanya pengendalian kualitas, produk yang dihasilkan berkualitas baik dan sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Pelaksanaan pengendalian kualitas dalam suatu

perusahaan dimaksudkan untuk mencerminkan spesifikasi standar yang telah ditetapkan dalam produk atau hasil akhir

Ahyari (2002) berpendapat bahwa tujuan pengendalian kualitas harus mengarah pada beberapa tujuan yang akan dicapai, sehingga para konsumen dapat puas menggunakan produk dan jasa perusahaan, dengan cara harga produk perusahaan tersebut dapat ditekan serendah-rendahnya, serta direncanakan sebelumnya oleh perusahaan.

Adapun menurut pendapat Assauri (2004) adalah :

- a) Agar produk dapat menjalankan fungsinya sesuai dengan apa yang diharapkan, yang nantinya akan memberikan kepuasan kepada konsumen.
- b) Mengusahakan agar biaya produksi dapat menjadi serendah mungkin.
- c) Untuk mengetahui apakah segala sesuatunya berjalan sesuai dengan rencana yang ada.
- d) Untuk mengetahui sesuatu telah dijalankan secara efisien atau belum dan apakah mungkin didalam perbaikan.

Menurut Yamit (2000), menyatakan bahwa tujuan pengendalian kualitas adalah :

- a) Untuk menekan atau mengurangi volume kesalahan dan perbaikan.
- b) Untuk menjaga atau menaikkan kualitas atau sesuai standar.
- c) Untuk mengurangi keluhan atau penolakan konsumen.
- d) Memungkinkan penjelasan output (output grading).
- e) Untuk menaikkan atau menjaga *company image*.

Dari tujuan pengendalian kualitas diatas dapat diketahui bahwa dengan melakukan standart kualitas produk, perusahaan dapat menghasilkan produk yang berkualitas dan dapat diterima oleh konsumen. Dan pengendalian kualitas merupakan salah satu fungsi yang terpenting dari suatu perusahaan karena dengan adanya pengendalian kualitas, produk yang dihasilkan berkualitas baik dan sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Meskipun proses produksi dilakukan dengan baik, tapi dapat berakibat kualitas dari hasil akhir tidak sesuai dengan standart yang telah ditentukan.

5. Dimensi Kualitas

Dimensi kualitas yang dikembangkan Garvin dan dapat digunakan sebagai kerangka perencanaan strategis dan analisis terutama untuk produk manufaktur. Dimensi tersebut adalah: (Tjiptono, 2001)

- a) Kinerja : karakteristik dari produk inti.
- b) Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan: karakteristik sekunder atau pelengkap.
- c) Keandalan : kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
- d) Kesesuaian dengan spesifikasi: sejauhmana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
- e) Daya tahan: berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat digunakan.

- f) *Service Ability*: meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan mudah direparasi, penanganan keluhan yang memuaskan.
- g) Estetika: daya tarik produk terhadap panca indra.
- h) Kualitas yang dipersepsikan: citra dan reputasi produk serta tanggun jawab perusahaan terhadapnya.

6. Proses Produksi

Produksi mempunyai fungsi dan peranan yang sangat penting dalam kegiatan perusahaan. Produksi tidak hanya dilihat sebagai proses menambah nilai suatu barang namun juga menambah estetika dari faktor-faktor produksi. Input sebagai salah satu cara proses yang diperhatikan oleh bagian produksi untuk mempertahankan mutu dan kualitas produksi sesuai dengan permintaan konsumen, sehingga perusahaan ini tetap produksi, jika tetap mempertahankan selera konsumen.

Dengan kata lain proses adalah sebuah cara, metode, dan teknik bagaimana sesungguhnya sumber-sumber (tenaga kerja, mesin, bahan dan dana) yang ada untuk memperoleh hasil. Sedangkan produksi adalah kegiatan untuk menciptakan atau menambah kegunaan suatu barang atau jasa. Jadi proses produksi dapat diartikan sebagai cara atau metode dan teknik untuk menciptakan atau menambah kegunaan suatu barang atau jasa dengan menggunakan sumber-sumber (tenaga kerja, mesin, bahan dan material) yang ada. (Sofjan Assauri : 2004)

Proses produksi sangat penting bagi perusahaan untuk melancarkan sirkulasi hidup perusahaan dan existensi terhadap daya saing

yang tinggi dari perusahaan lainnya dan dari banyaknya produk yang tinggi dipasaran. Dengan proses produksi yang baik, maka perusahaan dapat menciptakan kualitas produk yang tinggi dan dapat diterima dipasar. Oleh karena itu, perusahaan harus memperhatikan proses produksi yang baik untuk terciptanya kualitas produk yang tinggi dan dapat diterima konsumen.

7. Diagram Sebab-Akibat (*fishbone chart*)

Suatu satu kekuatan dalam manajemen kualitas yang disebut alat atau tools. Untuk memperoleh hasil pengendalian kualitas yang efektif, maka pengendalian terhadap kualitas suatu produk dapat dilaksanakan dengan menggunakan alat pengendalian kualitas, karena tidak semua hasil produksi sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Alat membantu kita bekerja lebih efisien dan efektif, tergantung dari apa yang bisa dibantu dengan alat tersebut. Dalam pengendalian kualitas pada permasalahan ini menggunakan alat diagram sebab akibat.

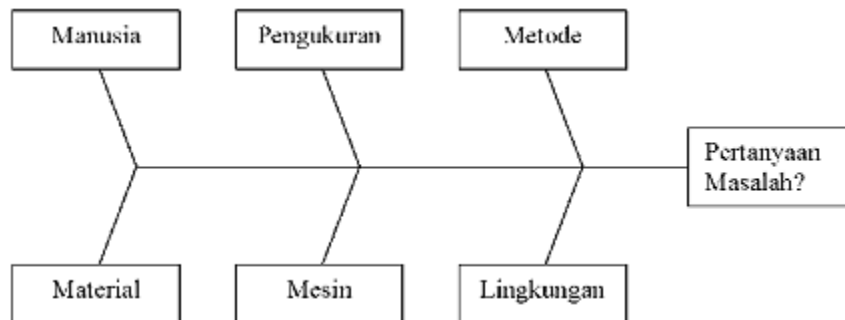
Diagram sebab akibat digunakan untuk mengidentifikasi dan menganalisis suatu proses atau situasi dan menemukan kemungkinan penyebab suatu masalah yang terjadi. Menurut Heizer dan Render (2009) diagram sebab akibat merupakan salah satu dari banyak alat yang dapat membantu mengidentifikasi lokasi yang mungkin dari terjadinya masalah-masalah mutu dan lokasi pemeriksaan, yang juga disebut Diagram Ishikawa atau Diagram Tulang Ikan (Fishbone Diagram). Manfaat diagram ini adalah dapat memisahkan penyebab dari gejala, memfokuskan

perhatian pada hal-hal yang relevan, serta dapat diterapkan pada setiap masalah.

Cara untuk memulai suatu diagram sebab akibat adalah dengan menggunakan 4 kategori: Material (bahan baku produksi), mesin/peralatan, manusia/tenaga kerja, dan metode kerja. Metode tersebut memberikan daftar yang baik untuk analisis. Diagram sebab akibat mempunyai aplikasi yang tidak terbatas dalam penelitian, manufaktur, pemasaran, operasional, kantor, dan seterusnya yang berguna dalam menganalisa kondisi actual dengan tujuan peningkatan kualitas produk atau jasa, penggunaan sumber daya yang lebih efisien dan mengurangi biaya.

Diagram sebab akibat adalah suatu diagram yang menunjukkan hubungan antara sebab dan akibat. Diagram tulang ikan (*fishbone chart*) dan berguna untuk memperlihatkan faktor-faktor utama yang berpengaruh pada kualitas dan mempunyai akibat pada masalah utama. Diagram sebab akibat pertama kali diperkenalkan oleh Prof. Kaoru Ishikawa dari Universitas Tokyo 1953. Pada dasarnya diagram sebab akibat dapat digunakan untuk kebutuhan-kebutuhan berikut (Gaspers : 2005). Diagram sebab akibat dapat ditunjukkan pada contoh gambar 2.1.

Gambar 2.1: Diagram Sebab Akibat



Sumber : Gasperz (2005)

Dari gambar 2.1 merupakan contoh diagram sebab akibat digunakan untuk menganalisa persoalan dan faktor-faktor yang menimbulkan persoalan tersebut. Dengan cara mencari akibat dari permasalahan yang ada kemudian langkah selanjutnya mencari pada masing-masing penyebab (tenaga kerja, mesin, bahan baku, metode kerja, atau lingkungan) yang mempunyai penyebab terbanyak. Hal ini tampak seperti gambar 2.2. teknik ini juga membantu dalam menganalisis apa yang sesungguhnya terjadi dalam proses. Dengan kata lain diagram tulang ikan ini memberikan manfaat untuk memperjelas sebab-sebab suatu masalah atau persoalan.

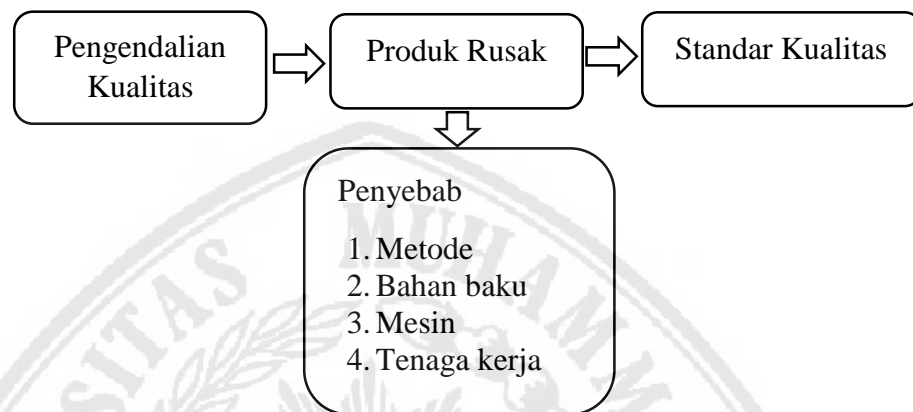
8. Kerangka Pikir

Kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini untuk menggambarkan bagaimana pengendalian kualitas yang dilakukan UD Pasir Indah dalam menganalisis tingkat kerusakan produk yang melebihi batas toleransi, serta mengidentifikasi penyebab hal tersebut untuk kemudian ditelusuri solusi penyelesaian masalah tersebut sehingga

menghasilkan usulan/ rekomendasi perbaikan kualitas produksi dimasa mendatang.

Gambar 2.2

Kerangka Pikir



Berdasarkan kerangka pikir gambar 2.2, kualitas perusahaan merupakan hal yang paling penting dalam perkembangan usaha kedepannya. Apabila perusahaan mengalami kerusakan pada kualitas, maka perlu dikendalikan agar perusahaan dapat bersaing dengan perusahaan lainnya. Mengidentifikasi penyebab kerusakan dengan menggunakan metode diagram sebab akibat kemudian penyelesaian ditelusuri solusi penyelesaian masalah tersebut sehingga menghasilkan usulan/ rekomendasi perbaikan kualitas produksi dimasa mendatang